



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ (UFPR)
SISTEMA DE BIBLIOTECAS (SiBi)
COMISSÃO DE EVENTOS**

SERVIÇO DE REFERÊNCIA E INFORMAÇÃO

Paula Carina de Araújo

paulacarina@ufpr.br

Agenda

9h às 10h15 **Serviço de Referência e Informação**

Paula Carina de Araújo

10h30 às 12h **Estratégias de Busca**

Janete Saldanha Bach Estevão

13h30 às 15h **Gerenciador Bibliográfico: Mendeley**

Sergio Vidal

15h às 16h30 **Gerenciador Bibliográfico: EndNote**

Denis Uezu

Quem é você?





LAW LIBRARY
READING ROOM
PUBLIC SERVICE
MONDAY - SATURDAY
8:30 A.M. - 5:00 P.M.
CONGRESSIONAL SERVICE
MONDAY - FRIDAY
8:30 A.M. - 9:30 P.M.
SATURDAY
8:30 A.M. - 5:00 P.M.

Serviço de Referência e Informação

HISTÓRICO
CONCEITO

Histórico

Conferência da American Library Association (1876)

Bibliotecário de Referência – Melvil Dewey (1888)

Samuel Sweet Green – auxílio aos leitores em relação ao uso da coleção.

Função educativa da biblioteca

Emancipação do Profissional da Informação

(SANTOS; MACHADO, 2014, p. 6)

Histórico e Conceito

Respostas imediatas a uma consulta. (FIGUEIREDO, 1992).

“Maximizar o uso dos recursos informacionais da biblioteca, por meio de interação substancial, entre diferentes grupos de usuários, em vários níveis”. (MACEDO; MODESTO, 1999, p.43)

“Os bibliotecários de referência on-line estão se especializando no uso das tecnologias de das obras de referência existentes na rede”. (MÁRDERO ARELLANO, 2001, p.9)



O que é o Serviço de Referência e Informação?

Conceito

[...] compreende todas as atividades voltadas, direta e indiretamente, à **prestação de serviços ao usuário**. Inclui a **divulgação** de informações gerais sobre a biblioteca [...] assim como as específicas voltadas para um segmento específico. **Promove o uso dos sistemas e de seus recursos e**, para isso desenvolve atividades de treinamento pessoal de clientes na utilização do acervo, catálogos, bases e o acesso às bibliotecas virtuais. (MACIEL; MENDONÇA; HUGUENIN, 2000, p. 33 *apud* MENDONÇA, 2006, p. 230).

Conceito

Grogan (2001, p. 29) diz que **“a substância do serviço de referência é a informação e não determinado artefato físico.”** Ou seja, “o objetivo do SRI é dar assistência aos usuários na busca das informações, independente do suporte em que ela se encontra e não se atendo a uma coleção específica de materiais”. (PEREIRA, 2012, p. 4)

Conceito

Provisão de documento

- Circulação
- Consulta local
- Empréstimo entre bibliotecas
- Comutação
- Fornecimento de cópias
- Entrega de material
- Preparação de traduções

Provisão de informações

- Questões simples
- Questões de referência complexas
- Serviço de referência para outras fontes
- Acesso à base de dados

Provisão de auxílio bibliográfico

- Localização de material
- Verificação de referência
- Levantamento bibliográfico

Serviços de alerta

- Informais: murais
- Formais: boletim
- Disseminação seletiva da informação

(FIGUEIREDO, 1992, p. 115–119)

Conceito

Orientação ao usuário

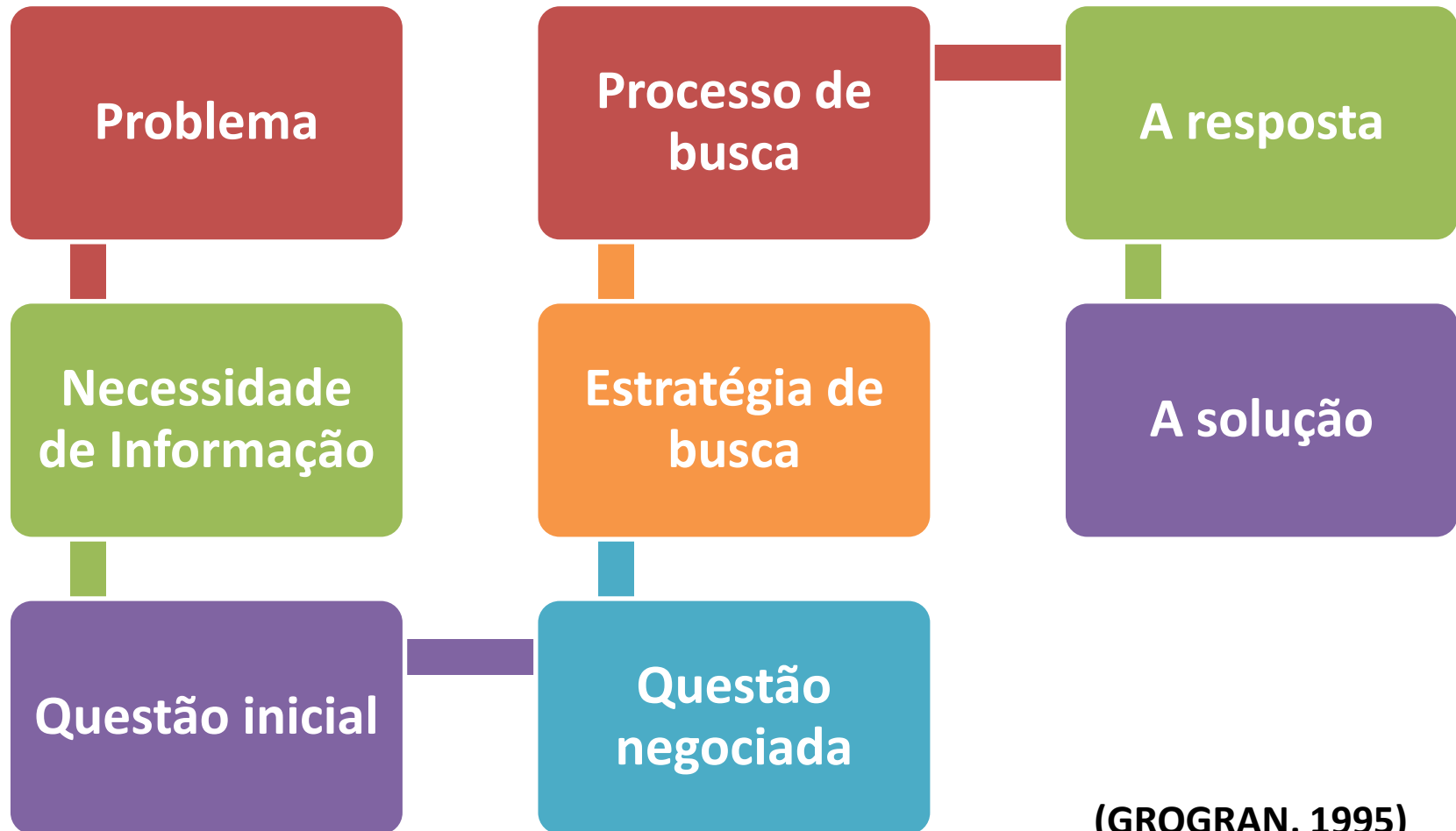
- Provisão de guias
- Cursos de orientação
- Cursos de instrução bibliográfica
- Promoção de serviços
- Atendimento personalizado para esclarecimento de dúvidas

Auxiliar editorial

- Preparação de obras individuais
- Atribuição de ISBN e ISSN
- Editoração científica
- Adequação aos critérios dos indexadores

(FIGUEIREDO, 1992, p. 115-119)

Conceito



(GROGRAN, 1995)

Localização



**The City Library
Salt Lake City
Utah, United States**



Usuários





Tipos de usuários

Usuário
real

- Efetivamente, fazem uso da biblioteca e dos seus recursos

Usuário
potencial

- Reúnem as características para os quais o sistema foi desenvolvido, porém, por diversas razões não fazem uso de seus recursos.

Tipos de usuários

Usuário
interno

- Têm algum tipo de vínculo com a instituição.

Usuário
externo

- Pessoas ligadas sem vínculo com a instituição.

Atendimento ao usuário

A biblioteca existe para os usuários;

Mostrar-se disponível para atendê-lo;

Manter a calma, mesmo que o usuário esteja nervoso;

Não deixar que problemas pessoais influenciem o atendimento;

Não permitir que o usuário saia da biblioteca sem nenhuma resposta.







Serviços

Conceito

“O serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja **essencialmente intangível** e não resulte na propriedade de nada. **Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico.** (KOTLER, 1998, p. 412)

Serviço



Características

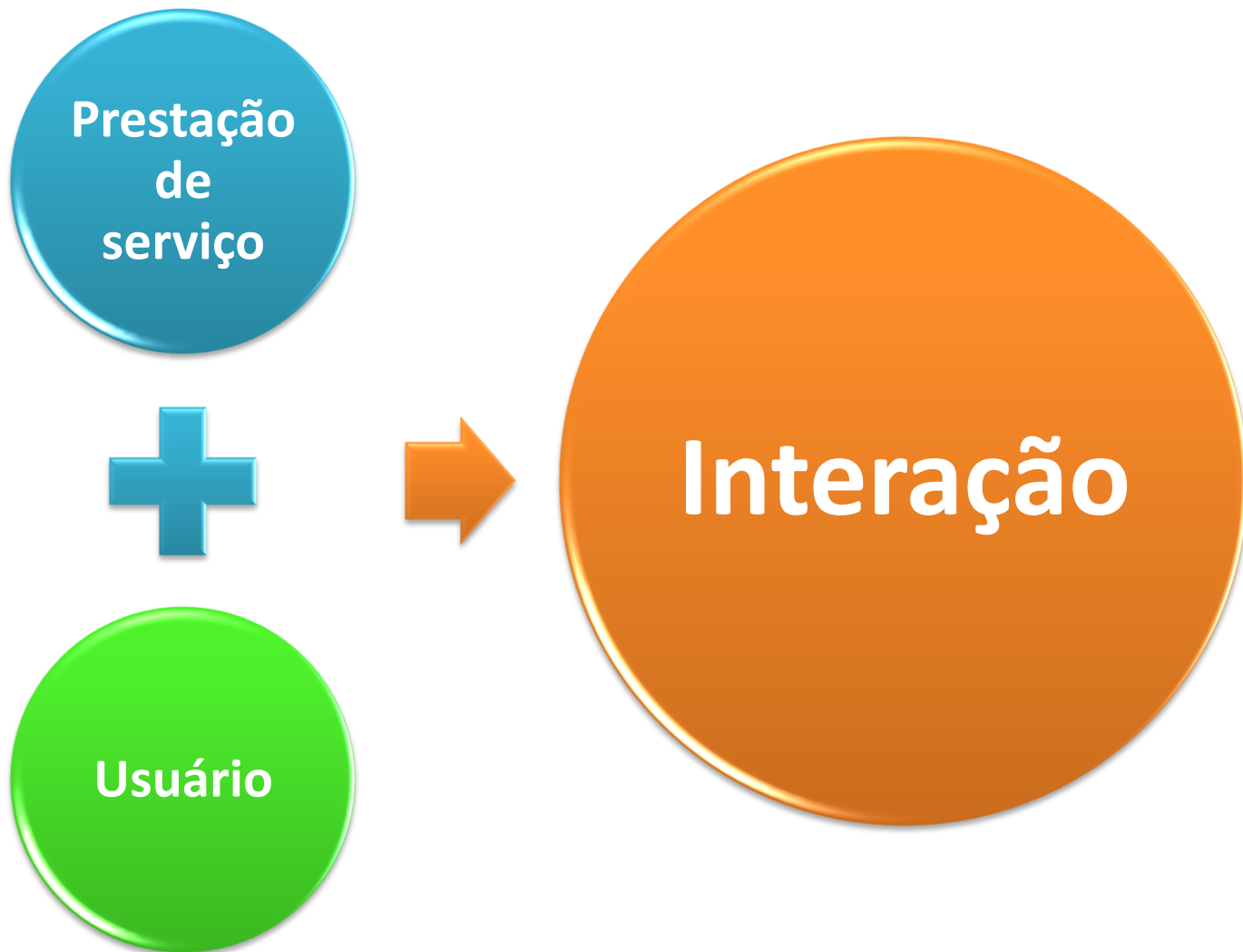
Intangibilidade

Produção e consumo simultâneos

Participação do cliente

Intangível Que não é tangível. **2** Em que não se pode tocar. **3** Que não se pode apalpar. **4** Incapaz de ser definido ou determinado com certeza ou precisão.

Objetivo



Comutação Bibliográfica

Orientação para o uso de bases de dados

Capacitações

Pesquisa Bibliográfica

Ação Cultural

Auxílio à normalização

Disseminação Seletiva da Informação

Digitalização

Atendimento virtual



Desafios...

Tecnologias de Informação e Comunicação

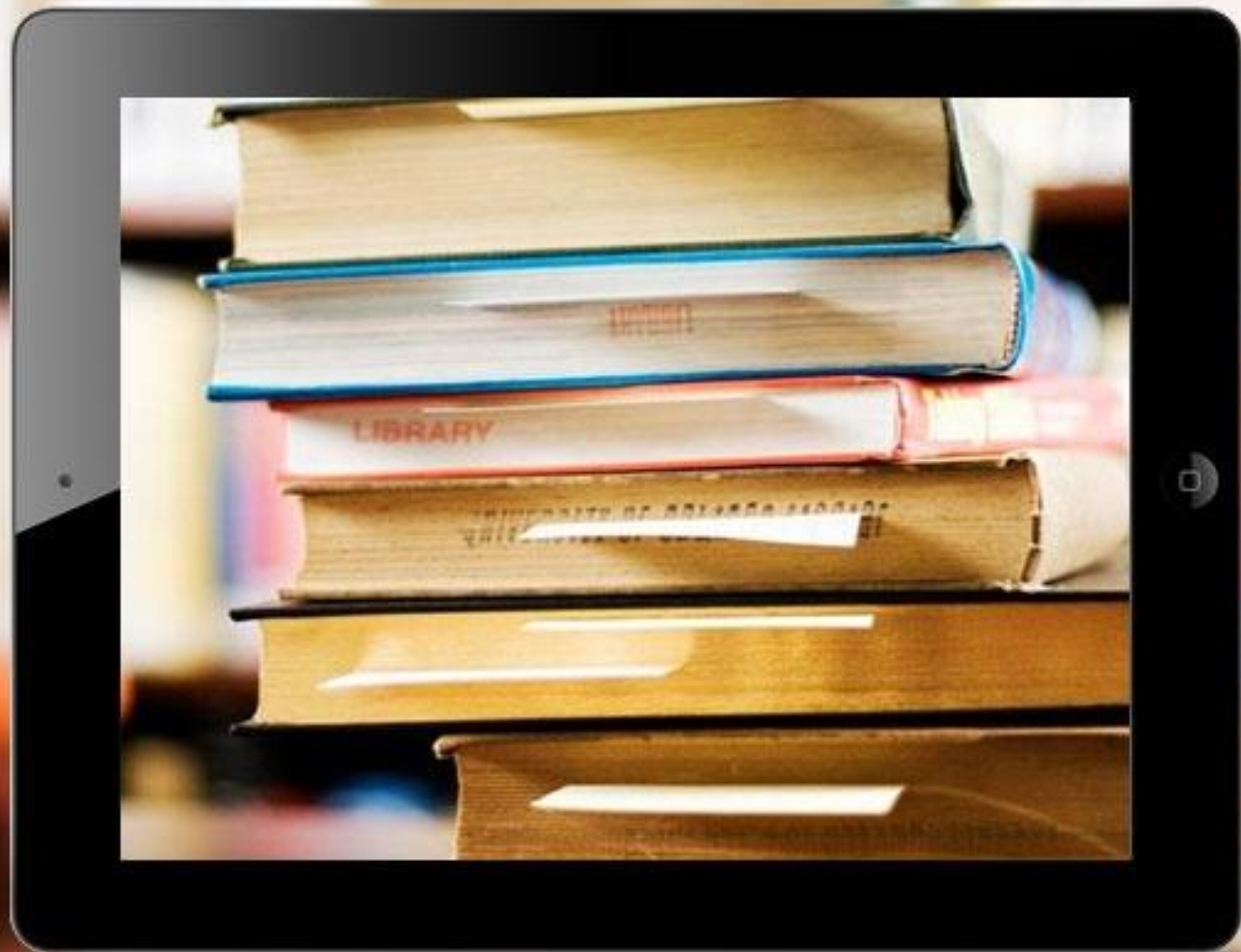
Novos suportes de informação

Bibliotecário como educador

Inclusão social

Educação a distância











Cuerdas

<http://www.videosdodia.com/cordas-animacao-emocionante-baseada-na-historia-real-do-filho-do-autor/>

Educação de Usuários

“A Educação de Usuário é uma das funções de destaque da moderna biblioteca universitária. Quer seja a forma de educação, direta ou indireta, formal ou informal, cuidados especiais devem ser dados a cada caso, tendo em vista nível e propósitos dos usuários” (BELLUZZO, 1989 apud CORRÊA; CRISTIANINI, 2008).



```
graph LR; A[Educação de Usuário] --> B[Desenvolver a Competência Informacional]
```

**Educação de
Usuário**

**Desenvolver a
Competência
Informacional**

Competência Informacional

[...]“série de habilidades e conhecimentos que nos permitem encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos, assim como filtrar a informação de que não necessitamos”. (EISENBERG, 2008, p.40, tradução nossa).

Competência Informacional

Bem e Alves (2013) defendem que a habilidade de selecionar fontes é mais importante do que ter acesso a conteúdos excessivos, tendo em vista a explosão da informação vivida na era da informação e do conhecimento.

Competência Informacional

**Como utilizar
fontes de
informação**

**Como
normalizar um
documento**

**Tornar o usuário
independente
na biblioteca**

**Como realizar
pesquisa**

Biblioteca como local de ensino



Equipe do SRI

Bibliotecários

Responsável pelo SRI

Deve conhecer todos os produtos e serviços

Capacitações da equipe e dos usuários

Entrevista de Referência

Levantamento bibliográfico

Orientações em geral

Estratégias de busca

Auxiliares

Deve conhecer todos os produtos e serviços

Realiza o atendimento inicial

Capacitações (conhecimento específico)

Auxílio na localização de material

Presta informações gerais sobre a biblioteca

QUALIDADE DO PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA

Qualidades intelectuais e comportamentais	<ul style="list-style-type: none">-Saber ouvir, ter prazer em se comunicar, mostrar-se disponível;-Mostrar curiosidade, criatividade, iniciativa, abertura de espírito, discrição e adaptabilidade.
Competências técnicas	<ul style="list-style-type: none">- Preocupação com a ordem e o espírito metódico;- Capacidade de se expressar oralmente e por escrito;-Sentido da precisão e espírito de síntese;- capacidade de entender sob todos os aspectos um problema que lhe seja exposto;- Capacidade de traduzir o problema em função do sistema de informação utilizado. Para isso, precisa ter conhecimento do usuário e dos instrumentos de trabalho.
Guia de competências e aptidões dos profissionais europeus de informação	<ul style="list-style-type: none">- Sentido de antecipação;-Espírito Crítico;-Espírito de decisão;-Espírito de equipe;-Sentido de organização;-Perseverança;-Rigor.

QUADRO 1 – QUALIDADES DO PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA

FONTE: Accart (2012, p.80-81)

Comprometimento

Atenção

Empatia

Responsabilidade

Disponibilidade

Cortesia

Proatividade

Ávido por mudanças

**Disponibilidade para
aprender**

Presteza





Estudo de Usuário

Conceito

“Conjunto de estudos que trata de analisar qualitativa e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários” (SANZ CASADO, 1994)

Evolução

DÉCADA	FASES DE EVOLUÇÃO DOS ESTUDOS DE USUÁRIOS
Final da década de 1940	Os Estudos de Usuários tinham como finalidade agilizar e aperfeiçoar serviços e produtos prestados pelas bibliotecas . Tais estudos eram restritos à área de Ciências Exatas.
1950	Intensificam-se os estudos acerca do uso da informação entre grupos específicos de usuários , agora abrangendo as Ciências Aplicadas.
1960	Os Estudos de Usuários enfatizam agora o comportamento dos usuários ; surgem estudos de fluxo da informação, canais formais e informais. Os tecnólogos e educadores começam a ser pesquisados.
1970	Os Estudos de Usuários passam a preocupar-se com mais propriedade com o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação , atendendo outras áreas do conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas.
1980	Os estudos estão voltados à avaliação de satisfação e desempenho
1990	Os estudos estão voltados ao comportamento informacional , que define como as pessoas necessitam /buscam/fornecem/usam a informação em diferentes contextos, incluindo espaço de trabalho e vida diária.
1ª Década do Século XXI	Os estudos estão voltados tanto para o comportamento informacional , quanto para a avaliação de satisfação e desempenho , enfatizando a relação entre usuários e sistemas de informação interativos, no contexto social das TIC's.

(COSTA; RAMALHO, 2010)



**Conhecer o usuário e suas
necessidades**



O que o futuro nos reserva?





Referências

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de Referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

COSTA, Luciana Ferreira da; RAMALHO, Francisca Arruda. A usabilidade nos estudos de uso da informação: em cena usuários e sistemas interativos de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.15, n.1, p. 92-117, jan./abr. 2010.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis; APB, 1992.

FUJIMOTO, Eglem Maria Veronese. **Curso de capacitação: atendimento e serviços nas bibliotecas do SiBi/UFPR**. 2012. 48 slides.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet Lemos, 1995.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet Lemos, 2001.

Referências

MACEDO, Neusa Dias de; MODESTO, Fernando. Equivalências: do serviço de referência convencional a novos ambientes de redes digitais em bibliotecas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 1, n. 1, p. 38-72, 1999.

MÁRDERO ARELLANO, Miguel Ángel. Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago., 2001.

PEREIRA, Suzana Zulpo. Identificação de serviços de referência na web em bibliotecas universitárias federais brasileiras dos Cursos de Medicina. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17., 2012, Gramado, RS. **Anais...**, Gramado, RS: UFRGS, 2012.

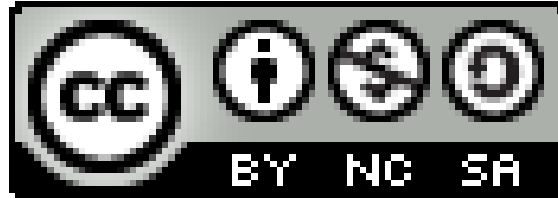
SANZ CASADO. E. **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Pirâmide, 1994.



Paula Carina de Araújo

paulacarina@ufpr.br

<http://naeradainformacao.blogspot.com>



Serviço de Referência e Informação de Paula Carina de Araújo está licenciado com uma Licença [Creative Commons - Atribuição-NãoComercial-CompartilhaIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).